

Moderniser les opérations et l'expérience client grâce à l'envoi multicanal de documents

Investir dans le numérique pour gérer le service clientèle renforce la satisfaction, les normes de conformité, le leadership dans un marché concurrentiel à forte croissance

La société

Cyta est une organisation semi-gouvernementale considérée comme le principal fournisseur de services à Chypre en matière de communications électroniques intégrées. Cyta fournit, maintient et développe un service de télécommunications national et international par satellite et par fibre optique sous-marine. Elle offre un large choix de services et d'équipements pour transmettre la voix et les données sur téléphone fixe ou mobile. Cyta est la première société cypriste distinguée pour son modèle d'excellence par l'EFQM (European Foundation for Quality Management) et aussi l'organisation publique la plus importante certifiée ISO 9001:2000.

Le challenge

Client Papyrus depuis 2006, Cyta investit stratégiquement dans la technologie de pointe, l'amélioration de son service client et la prestation de services modernes inspirés par la convergence des télécommunications, de l'informatique et du multimédia.

Une part importante de cette politique d'amélioration est la mise en place complète d'une communication client électronique afin d'assurer la satisfaction de ses clients, d'être à l'écoute de leurs préférences, mais également de réduire les coûts avec moins de papier et d'impressions.

Avec environ 800.000 factures chaque mois, Cyta a non seulement de gros volumes de documents à produire et envoyer, mais aussi plus de 50 millions de factures archivées qui doivent rester accessibles par le service clientèle ou directement sur son site par le client, et ceci pendant une durée légale de 12 ans.

Les objectifs de l'entreprise

- Créer une expérience client numérique
- Améliorer l'expérience et l'interface utilisateur
- Assurer une communication électronique sécurisée
- Minimiser l'impact et le besoin de formation pour les utilisateurs
- Réduire les tâches d'administration et le support aux utilisateurs
- Améliorer la fiabilité et l'évolutivité du système
- Optimiser le traitement et la production de documents.

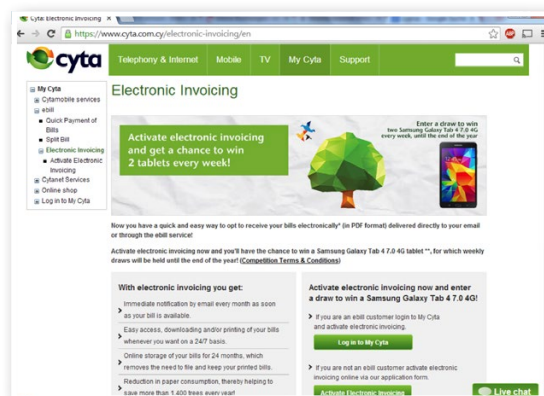
La solution

L'utilisation renforcée de la Plateforme Papyrus, bénéficiant d'un grand potentiel dans la gestion de documents et l'envoi multicanal, a permis à Cyta de tirer parti de son investissement et du savoir-faire existants.

Le nouveau programme de facturation électronique de Cyta offre donc à ses clients :

- Un avis de facturation mensuel par envoi immédiat d'e-mail
- L'accès 24h24/ 7j/7 avec option de téléchargement ou d'impression
- L'archivage des factures en ligne pendant 24 mois

A présent, Cyta exploite pleinement les capacités d'impression, d'envoi électronique et d'archivage de la solution Papyrus, ce qui lui a permis d'améliorer et d'optimiser son expérience client, mais aussi de bénéficier de nombreux avantages opérationnels pour ses équipes qui comptent plus de 500 utilisateurs métier.



Les besoins fonctionnels

- Réutiliser les modèles et blocs de texte existants
- Revoir la conception des documents pour l'envoi multicanal
- Convertir des AFP & générer des PDF
- Mettre en place une connexion Web sécurisée
- Importer les 50 millions de factures présentes dans les archives
- Gérer la conservation des documents
- Créer une interface avec le mainframe pour la génération et la sortie de documents.

Cyta a étendu la solution Papyrus d'impression et d'archivage de factures avec les envois et la communication électroniques simplement en ajoutant quelques composants performants:

- **WebRepository** pour gérer la couleur, la conception, la production et l'envoi multicanal de documents
- **Papyrus Typemanager** pour faciliter l'import de données et de documents à partir de Microsoft SQL server
- **Papyrus Server (E-mail and IPDS)** pour l'envoi électronique et l'impression de gros volumes
- **Papyrus Adapters (LDAP and SOAP)** pour l'authentification de l'utilisateur et récupération de la facture

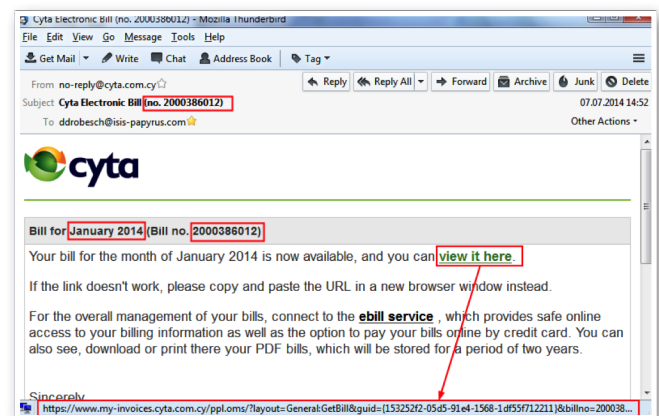
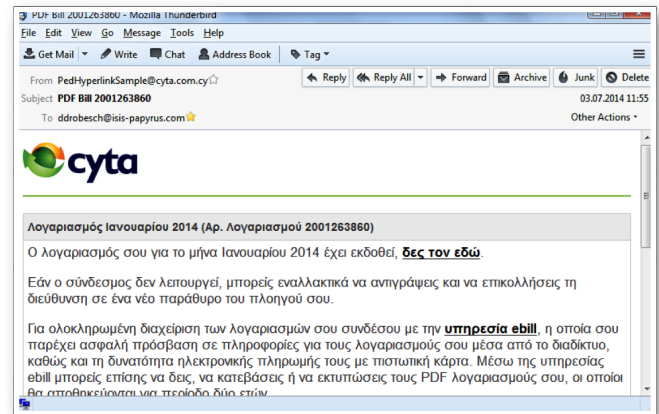
Une expérience client améliorée

Des documents de haute qualité sont maintenant envoyés sur le canal de préférence du client avec un accès aisé - via email, portail Web ou papier - avec de la couleur, des graphiques et des liens URL, des messages et des données clairs et pertinents pour inciter à une communication interactive. Cyta propose même une récompense pour les clients qui choisissent l'envoi électronique dans l'optique d'une relation gagnant-gagnant.

Des opérations client plus efficaces

Non seulement cette nouvelle façon de concevoir et d'envoyer des documents assure un meilleur retour et une plus grande satisfaction des clients, mais cela accélère la réception du règlement, car les factures arrivent plus vite.

Les documents avec un meilleur contenu et de qualité supérieure sont mieux perçus et compris par les clients et permettent des échanges plus efficaces avec eux. Intégrer de la couleur aux documents électroniques ne représente aucun coût supplémentaire et les dépenses sont réduites grâce à la diminution des envois papier. Cyta peut ainsi rester à la pointe de l'innovation, car la solution déjà en place s'intègre avec d'autres applications, ce qui accélère l'évolution et les améliorations.



Optimiser l'expérience numérique client

Cyta prévoit d'implémenter prochainement Papyrus Targeted Messaging pour ses campagnes marketing saisonnières et Correspondence Framework pour renforcer les départements métier qui pourront concevoir eux-mêmes les modèles et les courriers avec les blocs de texte réutilisables. Ces solutions supplémentaires sont exécutées avec Papyrus WebRepository (Référentiel) et utilisent les solutions Papyrus déjà en place grâce à de simples extensions de la configuration actuelle.

Les modules Papyrus chez Cyta

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Client/Desktop
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Server E-mail/SMTF
- Papyrus Server/IPDS
- Papyrus Adapters: LDAP, SOAP

En bref

- **Société :** Cyta (Télécommunications/Secteur Public)
- **Challenge :** Améliorer la communication client grâce à l'envoi électronique
- **Objectifs :** Envoi électronique de documents, utilisation de la technologie existante, conception de documents haute qualité, archivage de gros volumes.
- **Migration :** DFA extensions, InfoPrint Manager, Microsoft SQL, Papyrus 7.1, LDAP, SOAP, E-mail, IPDS
- **Solution :** eDelivery, ADF